



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de Investigación

**“Compromiso laboral de los trabajadores  
de una empresa productora de harina en  
la ciudad de Arequipa 2019”**

**Diego Loza Ancco**

Para optar el Grado Académico de Bachiller en:  
**Administración de Empresas**

Arequipa – Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar este trabajo

A Dios quien me brindo la vida y la fortaleza  
para culminar y presentar este proyecto de investigación, por ser nuestro creador,  
amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer

A mi familia quienes son un pilar importante en mi desarrollo profesional gracias por su  
amor y apoyo incondicional.

***Diego Loza Ancco***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia a mis padres por el apoyo incondicional por la motivación y palabras alentadoras, así mismo agradezco al Lic. Cesar Augusto Medrano Rodríguez por su apoyo y guía y un asesoramiento oportuno en el desarrollo y evaluación y culminación del presente trabajo de investigación. A la universidad Tecnológica del Perú mi alma máter quien me brindo los conocimientos y valores para alcanzar ser un profesional que nuestro país necesita.

***Diego Loza Ancco***

## **RESUMEN**

La presente investigación ha tenido como principal objetivo identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, ya que hoy en día el talento humano es de vital importancia para el desenvolvimiento correcto y eficiente funcionamiento de una organización, la existencia de esta es sumamente importante en el desarrollo organizacional en todos los niveles en una organización.

El compromiso laboral de un trabajador hacia su organización es una muestra clara de identificación hacia ella el cual se ve reflejada en la calidad y productividad organizacional y la mejora en el trabajo en equipo así mismo en un crecimiento mutuo de las partes de acuerdo a Meyer y Allen (1991) (1997), aporta y explica que esta variable puede dividirse en tres dimensiones el compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad declarando la importancia del compromiso de los trabajadores en una organización.

La presente investigación uso una metodología de enfoque de tipo cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal ya que el investigador no altera la realidad y esta se analizó mediante un instrumento de investigación el cuestionario en un determinado tiempo y de nivel descriptivo ya que se describió una realidad con sus características.

La investigación se aplicó a los trabajadores o colaboradores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.

Como resultado del análisis de los trabajadores de la empresa se obtuvo la confirmación de la Hipótesis general, el compromiso laboral que tienen los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, así mismo la confirmación de las Hipótesis específicas.

Concluyendo que los trabajadores o colaboradores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa están altamente comprometidos con su empresa para la cual laboran, existe una relación de identificación y reconocimiento por parte de los trabajadores hacia la empresa al cual brindan sus servicios, refleja compromiso y una mayor eficiencia en sus labores y actividades asignadas así como el interés de cooperar y ayudar en el correcto funcionamiento de la organización así como su mejora cabe resaltar que ante la existencia de un compromiso la organización debe mantener y acrecentar este factor ya que esta puede variar ante la rotación de personal y cambios en el sistema laboral de nuestro país como agentes internos y externos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO 1 .....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1. Pregunta general.....	2
1.2.2. Preguntas específicas .....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	3
1.4.1. Justificación teórica .....	3
1.4.2. Justificación metodología.....	4
1.4.3. Justificación práctica .....	4
1.5. Limitaciones de la investigación .....	4
CAPÍTULO 2.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes del estudio .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	9
2.1.3. Antecedentes Locales .....	12
2.2. Bases Teóricas .....	15
2.2.1. Compromiso laboral.....	15
2.2.2. Importancia del compromiso laboral .....	18
2.2.3. Dimensiones del compromiso laboral .....	19
2.3. Estado del arte .....	24
2.4. Hipótesis de la investigación.....	26
2.4.1 Hipótesis general.....	26
2.4.2 Hipótesis específica .....	26
2.5. Variables de estudio.....	26

2.5.1	Definición conceptual de la variable .....	26
2.5.2	Definición operacional de la variable .....	26
2.5.3	Operacionalización de la variable .....	28
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>		<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Tipo y nivel de investigación .....	29
3.1.1	Tipo de investigación .....	29
3.1.2	Nivel de investigación .....	29
3.2	Descripción del ámbito de la investigación .....	30
3.3	Población y muestra .....	30
3.3.1	Población .....	30
3.3.2	Muestra .....	31
3.4	Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos .....	31
3.4.1	Técnicas de recolección de datos .....	31
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos .....	32
3.4.3	Fuentes de recolección de datos .....	32
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento .....	33
3.5.1	Validez del instrumento .....	33
3.5.2	Confiabilidad del instrumento .....	33
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos .....	33
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>		<b>35</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Pruebas de validez y confiabilidad del instrumento .....	35
4.1.1	Validez del instrumento .....	35
4.1.1	Confiabilidad del instrumento .....	36
4.2	Resultados de la estadística descriptiva .....	36
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>		<b>47</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>47</b>
5.1	Discusión de resultados .....	47
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>57</b>
	Definición de términos .....	73

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1 Variable, dimensiones e indicadores del compromiso laboral. ....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2: Tamaño de la muestra.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3 Validación del instrumento .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 4 Resumen del procesamiento de datos.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 5 Estadística de fiabilidad del compromiso laboral .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6 Identificación del compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 7 Compromiso afectivo .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 8 Indicadores del compromiso afectivo .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 9 Compromiso de continuidad .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 10 Indicadores del compromiso de continuidad .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 11 Compromiso Normativo .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 12 Indicadores del compromiso normativo .....</b>	<b>45</b>



## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente vivimos en un mundo globalizado en donde las interacciones interpersonales de los individuos es un factor importante en la comunicación y trabajo en equipo, las organizaciones con mayor desarrollo y presencia mundial tienden a presentar al trabajador denominado talento humano un factor determinante y vital en el correcto y eficiente funcionamiento de la organización, un trabajador comprometido con su organización es el claro reflejo de una correspondencia ante la importancia y trabajo que la organización pone en sus trabajadores así mismo es importante analizar este factor como menciona Meyer y Allen (1991) (1997), identificar y comprender el compromiso laboral que tienen los trabajadores de una organización por ende la siguiente investigación tiene como finalidad identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina. ya que en la actualidad identificar y entender el compromiso que poseen los integrantes de una organización y como este afecta a la empresa para la cual trabajan y vienen desarrollando sus actividades de este modo esta variable es de vital importancia. En el primer capítulo se determina y da a conocer el problema de la investigación por consiguiente la formulación del problema el cual determinará los objetivos y justificación de la investigación

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico en donde se darán a conocer las bases teóricas el cual expliquen con mayor detalle los antecedentes en base al objeto de estudio y variables presentadas.

En el tercer capítulo se da a conocer la metodología aplicada a la investigación en donde se define el tipo de investigación y el nivel de la misma, así como el diseño, población, los instrumentos predispuestos y destinados en la recolección de datos de la investigación, y los métodos que fueron utilizados.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación, así como una conclusión general y específicas a base del estudio realizado.

En el quinto capítulo se entrará en la discusión de la obtención de resultados en base a los antecedentes y bases teóricas de la investigación.

# **CAPÍTULO 1**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del problema**

Actualmente vivimos en un mundo globalizado en donde el talento humano la parte vital de una organización y la forma como los colaboradores de dichas organizaciones se desenvuelven y se comportan de acuerdo a varios factores directos e indirectos tales como el ambiente laboral, infraestructura y confiabilidad que refleja la organización sobre el trabajador todo ello conlleva a un determinado nivel de compromiso que el trabajador reflejara en sus actividades asignadas, compartiendo y contagiando estados de ánimos en pro de la organización.

Según Meyer y Allen (1997), “Un trabajador se compromete con la organización cuando esta brinda las condiciones adecuadas de trabajo para mejorar un desempeño laboral, aunque generalmente las organizaciones priman otros aspectos que se creen importantes siendo los trabajadores los últimos en la lista de prioridades de una organización”.

Tener un trabajador comprometido con la organización logra que permanezca más tiempo en ella disminuyendo así la rotación de personal innecesaria, de esta forma ira aumentando la eficiencia sus actividades, demostrando conductas útiles para la organización.

La empresa a estudiar se dedicada a la producción de harina y azúcar en la ciudad de Arequipa, siendo una de las distribuidoras y abastecedoras de insumos como el harina y azúcar en la región de Arequipa busca el crecimiento y aumento de presencia en el mercado arequipeño no obstante Arequipa es una de las regiones con más productividad y movimiento económico del país, ante un crecimiento organizacional y aumento significativo de la importancia del talento humano como parte vital y funcional de las organizaciones, en donde aspectos como ambiente laboral, el reconocimiento por su labor y así mismo los beneficios que estos reciben por parte de la organización, generando una relación correlacional entre trabajador y empresa en donde ambos partes comparten objetivo y están dispuestos a cooperar por el beneficios del otro es por ello que la empresa productora de harina debe de atender con importancia el nivel de compromiso de sus trabajadores, ya que un nivel bajo de compromiso afecta directamente en la producción y desenvolvimiento de actividades y de tal modo impedir el crecimiento deseado en el mercado en el que se desenvuelve la empresa.

Por tal motivo se intenta identificar el compromiso laboral los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, de esta forma poder identificar si los trabajadores de la empresa productora de harina están comprometidos con la organización.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1.Pregunta general**

¿Cuál es el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa?

### **1.2.2.Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa?

- ¿Cuál es el compromiso continuidad de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa?
- ¿Cuál es el compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.
- Identificar el compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.
- Identificar el compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Según Meyer y Allen (1997), el compromiso laboral es sumamente importante para una organización para su correcto y eficiente funcionamiento que va de la mano con el compromiso de los integrantes de la empresa a la que represente o labora. La importancia de tener un compromiso laboral instaurado en la organización y alineado con sus objetivos ayuda a mantener un personal enfocado y comprometido con la organización por ende la presente investigación se realiza con el propósito de contribuir y de aportar conocimientos sobre el compromiso laboral, así mismo dar a conocer el compromiso laboral en sus tres

dimensiones enfocadas en el trabajador el cual conlleva a tener un colaborador comprometido y leal a su centro de trabajo.

#### **1.4.2. Justificación metodología**

La presente investigación se realiza bajo la evaluación de las dimensiones del compromiso laboral bajo una metodología de enfoque tipo cuantitativo y de un diseño no experimental de un corte transversal ya que el investigador no altera la realidad y esta se analizó mediante un instrumento de investigación el cuestionario en un determinado tiempo y de nivel descriptivo ya que se describió una realidad con sus características en base a esta metodología se determinará la validez o rechazo de la Hipótesis.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

La investigación se realiza con el fin de identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina de esta manera brindar información y alcances de la presente investigación a futuras investigaciones enfocadas con el comportamiento y compromiso organizacional paralelamente denotar y brindar al gerente los alcances de la investigación por consiguiente este podrá tomar acciones que mejoren el compromiso de los colaboradores.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las principales limitaciones que presenta nuestro estudio son:

Temporales: Conlleva reuniones con el administrador o representante de la empresa, para la debida autorización y supervisión de la aplicación del instrumento dentro de las instalaciones de la empresa conlleva tiempo debido a las actividades propias de sus cargos.

Así mismo la investigación estuvo limitada a los horarios designados por la administración ya que la investigación tiene la prioridad de no obstaculizar con las horas de trabajo y correcto funcionamiento de las actividades de la empresa.

Acceso a información: La investigación estuvo limitada a la información concedida por parte del área administrativa, así como el acceso a información personal de los trabajadores.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

De la Cruz (2017), desarrollo la tesis titulada “El compromiso organizacional”, “Universidad De Valladolid, Valladolid-España”. La investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer la variedad y formas de compromisos que se pueden ocurrir dentro de las empresas, adicionalmente ver cómo estas dimensiones afectan a las organizaciones a su vez también indicar como se pueden establecer y pueden hacer estas empresas para mejorar el compromiso de aquellos trabajadores menos comprometidos de tal forma alinearlos con los objetivos de la organización, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas, el análisis documental y las herramientas usadas fueron los cuestionarios virtuales, para obtener los datos respectivos se analizó a 35 profesores quienes integran la facultad de las ciencias empresariales y del trabajo de la universidad de Valladolid en su campus de Soria. Las conclusiones más importantes del estudio son la presencia y determinación de importancia de las dimensiones de compromiso: el afectivo, el normativo y el de continuidad, como determinaron Allen y Meyer (1997), aunque en determinadas



circunstancias se pueden relacionar entre sí para una mejor evaluación. La investigación nos proporciona y detalla las dimensiones vitales para la realización de una investigación de esta forma determinar los distintos niveles de compromiso laboral de una organización.

Mehech, Cordero, y Gómez (2016), desarrollo la tesis titulada “Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa”, “Universidad de Chile, Santiago de Chile-Chile”. La investigación tuvo como objetivo la medición del compromiso laboral a 3 empresas distintas, UPSOCL empresa dedicada al entretenimiento y otros relacionados en el internet, Zintex una empresa de seguridad y Mets que es una consultora, con el cual se busca una visión general del compromiso laboral en distintas industrias, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y entrevistas y como herramientas se usó los cuestionarios. para obtener los datos respectivos se analizó a 135 trabajadores entre las tres empresas UPSOCL, Zintex y Mets. En la investigación se concluyó que la empresa UPSOCL mantiene una importancia en impulsar los resultado financieros así como la disminución de rotación de personal en base al compromiso laboral, en la empresa Zintex los resultados financieros tanto como el aumento de fuerza laboral no tienen relevancia en el impacto del compromiso laboral de los trabajadores y en la empresa Mets el nivel de engagement el compromiso parece tener relación con los resultados financieros paralelamente la rotación de trabajadores no tiene mayor relevancia en el compromiso laboral concluyendo que los resultados de cada una de las empresas relacionadas al compromiso se deduce que no existe una clara relación que se pueda atribuir o relacionar a que el compromiso laboral como un determinante en los resultados aunque desde una perspectiva nos dice que sí cabe resaltar que su impacto negativo si traería consecuencias en los rendimientos futuros. La investigación demuestra la aplicación del compromiso en diferentes sectores y rubros esta

variable tiene un impacto en cada organización según y de acuerdo a la dirección del área estudiada tal es el caso en resultados financieros.

Bravo (2013), desarrollo la tesis titulada “El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito Ecuador”, “Universidad de las Américas, Quito-Ecuador”. La investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer y denotar los niveles de engagement en áreas administrativas de una empresa donde se aplicó el cuestionario UWES, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y como herramienta los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó a trabajadores de diferentes áreas administrativas relacionadas y enfocadas al manejo de personal de un medio de comunicación de la ciudad de Quito. En la investigación se concluyó que la aplicación de un cuestionario UWES en las áreas administrativas y call center dichas áreas cuentan con un nivel de compromiso alto según el score total. La investigación detalla la importancia de identificar niveles en las diferentes áreas para una evaluación en base al compromiso laboral y el comportamiento humano.

Santofimio y Segura (2012), desarrollo la tesis titulada “Significado del compromiso laboral para una organización y para sus empleados”, Universidad de la Sabana Chía-Colombia. La investigación tuvo como objetivo principal comprender el significado del compromiso laboral para una organización y para sus empleados, así mismo la obtención de datos se usó la entrevista cualitativa conversacional o intercambio verbal. para obtener los datos respectivos se analizó a 6 trabajadores de nivel operativo, táctico y directivo siendo distribuida equitativamente. En la investigación se concluyó que los trabajadores entienden al compromiso laboral como una disposición ética, leal y de agradecimiento hacia a la empresa demostrado a través de acciones y en segundo lugar la empresa entiende al compromiso laboral como la disposición y participación incondicional

de los trabajadores hacia los objetivos de la empresa. La investigación indica la importancia de medir el compromiso laboral en los niveles más altos de una organización ya que los gerentes y líderes son los pioneros y organizadores en la formación e iniciativa de un compromiso laboral tanto con sus colaboradores y la organización.

Navarrete Palacios (2012), desarrollo la tesis titulada “Diagnóstico y diseño de un plan de compromiso laboral en las empresas: Desca, Metro agencia y S.J. Jersey”, “Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador”. La investigación tuvo como objetivo diagnosticar y diseñar un plan de compromiso laboral en las empresas: Desca, Metro agencia y S.J. Jersey, con la finalidad de fortalecer los factores y sub factores relacionados con el compromiso laboral, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y como herramienta se utilizó los cuestionarios. para obtener los datos respectivos se analizó a 321 trabajadores entre las tres diferentes empresas Desca 69 trabajadores, Metro agencia 129 trabajadores y S.J. Jersey 123 trabajadores. En la investigación se concluyó que las empresas Desca, Metro agencia y S.J. Jersey tienen aspectos críticos y estas requieren de aplicación de medidas que mejoren dichas falencias tales son la remuneración, oportunidades desarrollo y jefatura. La investigación brinda la importancia de reconocer y realizar un diagnóstico situacional de la organización de esta forma la gerencia podrá tomar medidas productivas diseños para un aumento del compromiso laboral de los trabajadores.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Galan (2018), desarrollo la tesis titulada “Clima organizacional y compromiso laboral en la empresa Primavera Distribuidores, Trujillo, La Libertad, 2018”, “Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo-Perú”. La investigación tuvo como objetivo principal presentar la relación significativa que hay entre el clima organizacional y el compromiso laboral de la empresa, así mismo la obtención

de datos fueron las encuestas y las herramientas usadas fueron los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó de forma censal es decir a todos los integrantes de la organización que consta de 16 trabajadores. En la investigación se concluyó que existe una alta relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa. La investigación nos da el alcance de la importancia del compromiso del trabajador en un clima laboral ambas variables son importantes y se relacionan entre si dentro de una organización ello confirma la importancia del compromiso del trabajador en una organización.

Hilario y Rondon (2017), desarrollo la tesis titulada “Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera gamboa S.R.L. Trujillo, 2017”, “Universidad Privada Del Norte, Trujillo-Perú”. La investigación tuvo como objetivo presentar diversos factores relacionados a la motivación los cuales impactan en el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa ferretera, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y el análisis documentario y las herramientas usadas fueron los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó a 30 trabajadores de la empresa ferretera. En la investigación se concluyó que existe una fiabilidad superior alta, que el factor motivacional e higiénico y que es influyente en el compromiso. La investigación nos ayuda a identificar diversos factores que pueden relacionar a los factores motivacionales con el compromiso del trabajador en un ambiente adecuado dentro de la organización

Córdova (2018), desarrollo la tesis titulada “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de CETICOS Paita”, Universidad Nacional De Piura, Piura-Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del CETICOS, así mismo la obtención de datos fueron las

encuestas y análisis documentario y como herramienta el cuestionario, para obtener los datos respectivos se analizó a 22 trabajadores de la entidad CETICOS en Paita, En la investigación se concluyó que existe y se presenta una relación significativa entre ambas variables la motivación laboral y el compromiso organizacional que presentan los trabajadores el cual se puede inferir a mayor motivación laboral, mayor compromiso organizacional, fundamentado en que la motivación laboral es la que conlleva a los trabajadores al deseo de pertenecer a la entidad e identificarse con la organización el cual lo llevara a un reconocimiento. La investigación nos brinda la importancia correlacional del compromiso del trabajador con la motivación que es reciba por parte de la organización esta dependerá del nivel de compromiso del individuo.

Guillén (2018), desarrollo la tesis titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018”, “Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú”. La investigación tuvo como objetivo determinar diversas escalas del compromiso organizacional paralelamente con el desempeño laboral que presenta los colaboradores de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana y su comparación en función al sexo, área laboral, edad y condición laboral, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y como herramientas se usó los cuestionarios para obtener los datos respectivos se analizó a 241 trabajadores. La investigación concluyo que hay la existencia y conexión entre ambas variables que están relacionadas positivamente, asimismo, se evidenció que las dimensiones del desempeño laboral se relacionan con el compromiso organizacional La investigación detalla la importante relación del desempeño de los trabajadores a base del compromiso que estos desarrollan durante sus actividades infiere la importancia del compromiso laboral

Padilla (2018), desarrollo la tesis titulada “Compromiso laboral y su influencia en la atención al cliente en el banco financiero del Perú, agencia Huacho, 2017” “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima-Perú”. La investigación tuvo como objetivo principal establecer al compromiso laboral influye en la atención al cliente en el Banco Financiero del Perú, agencia Huacho, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y como herramientas usada fue el cuestionario. para obtener los datos respectivos se analizó a 21 trabajadores y 234 clientes del Banco Financiero del Perú. En la investigación se concluyó que existe una conexión donde demuestra el compromiso laboral influye significativamente en la atención del usuario en el Banco Financiero del Perú. La investigación indica que existe una relación de un trabajador comprometido brinda mejor atención o por lo menos está relacionada con el nivel de atención al cliente por parte de un trabajador.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Chavez (2014), desarrollo la tesis titulada “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa agencia de Aduana Transcontinental S.A. Lima – Perú, 2013”, “Universidad Católica De Santa María, Arequipa-Perú”. La investigación tuvo como objetivo dar a conocer como es el clima organizacional y cómo ayuda en el desempeño de los integrantes de una empresa, así mismo la obtención de datos fueron las encuestas, observación de campo y la observación documentaria las herramientas usadas fueron los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó a todos los colaboradores de la empresa. En la investigación se concluyó que los trabajadores analizan al clima de forma errada. Los factores más resaltantes que ayudan en el clima son la motivación el cual está relacionada los aspectos económicos y retribuciones, planes de desarrollo profesional entre otros. Esta dimensión necesita una atención inmediata en el factor motivación. La

investigación indica la importancia de la motivación del trabajador dentro de la organización, así como estos influyen en su compromiso con la organización si esta es correlacional ello nos ayuda a entender la importancia de factores que afecten el compromiso del trabajador.

Anco y Suni (2018), desarrollaron la tesis titulada “Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, Arequipa 2018”, “Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú”. La investigación tuvo como objetivo dar a conocer la relación de la variable compromiso organizacional con la variable satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la municipalidad. así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y revisión documentaria las herramientas usadas fueron los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó a 172 trabajadores administrativos que pertenecen a la municipalidad. En la investigación se concluyó que se presenta una relación una relación resaltante entre el compromiso organizacional y la variable de la satisfacción laboral el cual permite establecer que existe una relación positiva considerable entre ambas variables concluyendo que a mayor satisfacción hay mayor compromiso esto conlleva a identificarse con la organización y permanecer en ella. La investigación confirma la importancia del compromiso de los trabajadores a base de un entorno adecuado.

Challapa y Quispe (2017), desarrollaron la tesis titulada “Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa, 2016”, “Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú”. La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia de las habilidades directivas de los gerentes en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad. así mismo la obtención de datos fueron las encuestas las herramientas usadas fueron los cuestionarios.

para obtener los datos respectivos se analizó a 172 personas entre directivos y trabajadores de la Municipalidad, En la investigación se concluyó que los tipos de habilidades directivas que poseen los gerentes poseen habilidades técnicas y profesionales y habilidades prácticas, paralelamente se concluyó que los trabajadores son indiferentes ante el compromiso laboral. La investigación indica un desnivel y desequilibrio ante la existencia de habilidades sin tener presente la importancia y relevancia del compromiso laboral ya que estas fomentarían un mejor desenvolvimiento si se tomara en cuenta el aporte del trabajador.

Ajahuana y Guerra (2017), desarrollaron la tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa”, “Universidad Nacional de San Agustín”, Arequipa-Perú. La investigación tuvo como objetivo principal presentar la conexión entre las variables el compromiso organizacional y la variable de la satisfacción laboral enfocada a los colaboradores del centro de salud así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y como herramienta se usó los cuestionarios, para obtener los datos respectivos se analizó a 58 trabajadores del centro de salud. En la investigación se concluyó que presenta una correlación de aspecto positivo de nivel medio entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, concluyendo que ante una mayor satisfacción de los colaboradores hay mayor compromiso organizacional. La investigación brinda la importante conexión entre el compromiso laboral y el nivel de satisfacción del trabajador siendo variables que deben ser trabajadas paralelamente en una organización.

Chavez (2017), desarrollo la tesis titulada “Administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo empresarial de TECSUP, Arequipa, 2017”, “Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú”. La investigación tuvo como objetivo presentar la



relación existente entre la administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo empresarial de TECSUP, Arequipa. así mismo la obtención de datos fueron las encuestas y las herramientas usadas fueron los cuestionarios. para obtener los datos respectivos se analizó a 24 colaboradores del área de promoción y desarrollo empresarial en TELESUP. En la investigación se concluyó que no hay una conexión aparente entre la administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo empresarial, cabe resaltar que dichas variables se acogen a escenarios específicos y se debe tener en cuenta la aplicación de estas de forma directa y contextualizada a la empresa a estudiar.

En base a las investigaciones realizadas tanto como ámbitos internacionales, nacionales y locales frente al compromiso laboral que demuestran los trabajadores o colaboradores ante sus organizaciones se puede concluir en base a las investigaciones ya mencionadas que el compromiso laboral es una variable sumamente importante el cual está relacionada con los índices y variables más importantes del comportamiento humano a tomar en una organización en base a ella podemos evaluar el clima laboral, la satisfacción laboral, desempeño laboral, motivación laboral, compromiso organizacional, clima organizacional y variables relacionadas con el comportamiento organización enfocadas en el análisis y mejora del talento humano a sí mismo el compromiso laboral aporta a identificar diversas falencias y problemas que aqueja las organizaciones.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Compromiso laboral**

Robbins (2004), explica que “El compromiso laboral es como una actitud una forma de demostrar un reconocimiento hacia el trabajo, este lo da a conocer

como un estado en el que un trabajador se siente identificado con la empresa u organización y sus metas, a sus objetivos y esta toma la decisión de seguir perteneciendo y siendo parte de ella". Así como una participación constante relacionada con el ámbito en el trabajo con una iniciativa propia y consiste de identificarse con la organización para el cual labora.

Meyer y Allen (1991), refieren que "A partir de la premisa del compromiso laboral esta se presenta como una circunstancia que un trabajador en relación a la organización donde este labora, también se puede mencionar a dicho estado como un estado psicológico o estado mental que bajo diversas circunstancias este puede influir en las funciones del trabajador" por ende un trabajador analiza las circunstancias futuras si pretendiera cambiar de trabajo si estas le favorecerán económicamente.

Meyer y Allen (1997), afirman que "El compromiso laboral existente en una organización es el reflejo del compromiso de los trabajadores con la empresa una identificación y lealtad, bajo esta circunstancia los trabajadores deciden si continuar o no laborando en la organización dependiendo del nivel de compromiso que exista en ella y circunstancias que le beneficie, por ende, los trabajadores comprometidos prefieren continuar trabajando en la organización".

Paralelamente Almanza y Archundia (2015), indican que dicha variable "podría alcanzar a ser uno de los instrumentos de la alta dirección de recursos humanos para analizar, determinar y llegar a un reconocimiento de los objetivos organizacionales que el trabajador y empresa apunten al mismo objetivo así mismo el nacimiento de la lealtad y la adquisición de un sentimiento de vinculación o de pertenencia de los trabajadores con su lugar o área de trabajo"

Carreón (2015), indica que "El compromiso laboral parte desde el clima organizacional y este termina en la satisfacción laboral ya que estas variables están relacionadas y superpuestas en un sistema psicológico organizacional".

De acuerdo al sistema propuesto por Carreón (2015), refiere que “el compromiso se interrelaciona con el liderazgo y el desempeño de medición del clima y satisfacción laboral”, estos supuestos señalan que un incremento de relaciones de tareas asignadas y humanas tienen impacto en el liderazgo, el compromiso y el desempeño laboral, que a su vez traería como beneficio un aumento en la satisfacción, también indica que este es un conjunto de creencia, aptitudes y acciones que pueden disminuir los miedos de los trabajadores hacia el crecimiento y toma de retos y mejorar la visión a futuro.

Por otro lado, el compromiso laboral lo forma el trabajador tanto como la organización al cual pertenece este de acuerdo a Jiménez (2007), quien indica que “El compromiso es un tipo de correlación que vincula al trabajador con la organización quien cada uno depende del otro ya que si uno de ellos pierde interés con la otra parte esta relación se rompería”. A la empresa le conviene que un trabajador este comprometido con la organización y paralelamente ser convenientemente retribuido por ello.

En consecuencia, un trabajador comprometido con sus funciones y actividades asignadas esta mejora en su rendimiento y resultados en donde el trabajador y la organización tienen beneficios mutuos. Jiménez (2007), detalla que “La empresa u organización debe tener siempre presente que el trabajador, antes de la existencia de un compromiso o vinculo hacia la empresa para el cual trabaja este trabajador tiene un compromiso con su profesión y su carrera”. Por ello existe un riesgo en la pérdida de su trabajo, así como el desarrollo profesional que trae consigo.

Por ello, el aumento de la sensación de riesgo traerá consigo la disminución de la motivación en el trabajo, así como la realización de actividades y por consecuencia desordenaría o alteraría al sistema de relaciones humanas en una

organización afectando el desempeño de cada trabajador dentro de sus funciones pudiendo llegar afectar su entorno.

En conclusión, en base a los conceptos y aportaciones de Meyer y Allen (1991) (1997), el compromiso laboral es una de las variables con mayor impacto en una organización, de ella depende el comportamiento, el clima y la comunicación asertiva y factores adherentes al compromiso laboral entre trabajadores y organización, un trabajador debidamente comprometido con su organización refleja compromiso mayor eficiencia en sus labores y actividades asignadas así como el interés de cooperar en el correcto funcionamiento de la organización así como su mejora, cabe resaltar que el compromiso laboral participan dos factores el trabajador y la organización por ende debe existir una armonía y correlación entre ambas partes con un objetivo en común.

### **2.2.2.Importancia del compromiso laboral**

La vital importancia y énfasis que las organizaciones deben atender ante el compromiso de los trabajadores debe ser bajo una misma perspectiva alineada con sus objetivos y metas en un determinado plazo, generando de esta forma una fidelización, Slocum y Hellriegel (2009), explica “El compromiso organizacional o laboral es una fortaleza propia de una organización de la que proviene de la participación conjunta de un empleado o trabajador en la empresa y la forma como este se identifica con ella”

Generar compromiso en ambas partes genera una mayor confiabilidad, de esta forma un trabajador comprometido aporta un valor intangible de alto valor y difícil de conseguir a largo plazo o mediano de esta forma traerá beneficios para la organización y consecuentemente para el trabajador, Arbaiza (2017), indica que “Reconocer e intentar mantener el compromiso laboral de los trabajadores de una organización es un tema de suma importancia para todas las partes vinculadas en las organizaciones que desean liderar el mercado en un trabajo

mutuo y sostenido con sus actividades de la mano de sus trabajadores comprometidos”

Según Edel, García y Casiano (2007), “Uno de los motivos existentes de que el compromiso laboral en una organización es importante, es que varias investigaciones realizadas a dicha variable han podido demostrar que el compromiso laboral de los trabajadores de una organización suelen ser un perfecto indicador y predictor en la toma de decisiones proactivas poniendo énfasis en la rotación de personal y de la puntualidad de los trabajadores”.

Por ende, entendemos que el compromiso laboral es un estudio importante en el ámbito del comportamiento y compromiso organizacional ya que esta variable va más allá de una lealtad sino con el paso del tiempo se convierte en una identificación en donde el trabajador toma la iniciativa de contribuir y participar en el logro de metas y objetivos organizacionales, mostrándose como una aptitud frente a su trabajo y la organización.

Según Robbins (2000), “Una organización deben comprender y entender que la toma de decisiones debe afectar positivamente a todos o a un gran porcentaje de sus trabajadores aumentar su autonomía y toma de decisiones así mismo el control ello los hace más motivados y dedicados a la empresa ya que sienten un grado de reconocimiento, de esta forma terminan siendo más productivos y más satisfechos con su labor”.

### **2.2.3. Dimensiones del compromiso laboral**

De acuerdo a las dimensiones mencionadas por Meyer y Allen (1997), “se tienen tres tipos de dimensiones cuales serían: el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo”.

Por otro lado, Peña, Díaz, Chávez, y Sánchez (2016), indican que “no explícitamente deben existir o tomarse como una regla general los tres tipos de variables, si no que en realidad pueden tomarse o tornarse como la existencia

de tres facetas que se pueden descubrir conforme como se evalué el compromiso y así mismo la existencia de más dimensiones que a lo largo del tiempo se han creado e interpretado de acuerdo a la circunstancias y nuevos pensamientos empresariales en el siglo XXI”.

Conviene especificar que estas dimensiones pueden ser facetas de acuerdo a Peña et al. (2016), ya que cada organización precisa y necesita del compromiso del trabajador y estas se irán generando en un mediano o largo plazo, todo ello de acuerdo como cada organización logre captar e implementar cada una de estas facetas a la organización.

Hay que destacar que Meyer y Allen (1991), Según su modelo, un trabajador generalmente experimenta paralelamente diferentes tipos de compromisos con la organización por lo cual esta se basa en un descubrimiento emocional y un sentimiento de crecimiento económico profesional y correspondencia con la organización y éticos ante un desapego la organización.

### **Compromiso afectivo**

Compromiso afectivo o dimensión afectiva nos da a entender la relación que existe entre las variables emocionales del colaborador o trabajador con referencia a la organización, Meyer y Allen (1997), menciona que “Los sentimientos que tienen los trabajadores antes la organización en esta se puede ver el grado de identificación que tienen y que tan relacionadas están con los valores, objetivos, visiones de la organización, a partir de ello se puede ver ciertas aptitudes frente a adversidad o logros en la que se encuentra la organización, generando un grado de fidelización hacia la organización de parte del trabajador con el propósito de continuar laborando en su centro de trabajo”. Según Meyer y Allen (1997), “El compromiso afectivo se presenta como la adhesión emocional del trabajador que generalmente está ligada con la organización para el cual trabaja la existencia de un sentimiento de apego

intangible del trabajador que es presentada hacia la organización adquirida y obtenida a lo largo del tiempo como consecuencia del confort y adaptación en un ambiente agradable que la organización le haya facilitado y brindado de las necesidades y expectativas que se presenta en el mercado actualmente y que el trabajador siente”.

Meyer y Allen (1997) nos proponen cuatro categorías o características del compromiso afectivo o dimensión afectiva:

Las características personales: Son aquellas que están relacionadas con aspectos propios del trabajador como aspectos demográficos y la educación que recibió, teniendo como indicadores pertenecer a una familia y afección por la organización.

Las características estructurales: Indica que son las que más se asocian o relacionan entre las interacciones y las relaciones del trabajador y jefe o líder u organización, tales como obtener un puesto de trabajo definido y la sensación y percepción de ser importante para la organización al cual pertenece, teniendo como indicador la pertenencia.

Las características relativas al trabajo: El trabajador puede integrar y participar y ser agente continuo en la toma de decisiones en la empresa el cual le haga participe de la misma. El trabajador procura o busca la compatibilidad con la organización al cual pertenece siendo fiel al cumplimiento de las normas y estatutos pre establecidos, la correcta aplicación de las mismas y la expresión de correcta de valores, teniendo como indicadores la lealtad y solidaridad organizacional.

Las experiencias profesionales: Está relacionado con el encontrar o procurar una unión o encajar de forma óptima la experiencia y las capacidades profesionales en su lugar de trabajo y el compromiso afectivo, teniendo como indicadores la satisfacción y felicidad.

### **Compromiso de continuación**

De acuerdo a Meyer y Allen (1997), el compromiso de continuación o dimensión calculativa da a entender o comprender el grado de menester o anhelo del trabajador de permanecer o quedarse estando presente en la organización debido a los beneficios y retribuciones que esta le ofrece y le ofrecerá a lo largo del tiempo ya sea mediano o largo plazo, adicionalmente al tiempo dedicado en la organización, así como en el pensamiento y raso simio de pérdida de beneficios laborales si desea trasladarse o retirarse de la organización tendría como supuestas perdidas los beneficios como CTS, gratificaciones, seguro médico, indemnizaciones asignación laboral, remuneración vital, vacaciones, etc.

En consecuencia, los trabajadores analizan detalladamente si sería posible encontrar otro centro de labores con los mismos o mejores beneficios con los que ya cuentan en la organización.

Así mismo indica Becker (como se citó en Masias, 2016), “El compromiso de continuidad ocurre o acontece cuando bajo una circunstancia y contexto definido el trabajador presenta interés y se identifica con las actividades de acuerdo a sus funciones y habilidades que este posee”.

Según De La Cruz (2017), “esta dimensión se caracteriza porque el trabajador lleva a cabo una evaluación entre los beneficios y costos realizando un balance que este le sea favorable si este abandonaría o permanecería en la organización y al ver que los costos son mayores decide permanecer en ella”.

Conviene especificar que al poder decidir estas conjeturas estas están basadas en el "coste de oportunidad". En consecuencia, aparte de realizar una evaluación financiera a partir de la remuneración y beneficios que le trabajador percibe se evalúa si la hipotética nueva remuneración es mejor a la actual en su centro de trabajo, también se evalúa los aspectos físicos y adaptabilidad, así mismo a los



factores psicológicos al estar sometido a un nuevo clima laboral que puede conllevar a un estrés en un determinado tiempo.

Paralelamente De La Cruz (2017), indica que este tipo de compromiso se ve en aumento en épocas críticas de baja economía e inestabilidad económica o recesión de la misma el cual se viene aconteciendo en diferentes economías mundiales donde muchos integrantes de una organización tienden a permanecer en sus puestos trabajo debido a la ausencia de puestos y beneficios que obtendría en otras empresas.

En base a lo especificado por Meyer y Allen (1997), permiten identificar los diferentes indicadores que están involucrados con la variable del compromiso de continuidad el cual se tienen indicadores como la indiferencia ante las demás organizaciones, conveniencia económica o de beneficios que percibe, consecuencias al dejar el trabajo y sus obligaciones, costo económico ante la pérdida de beneficios, necesidad económica y beneficio laboral

### **Compromiso normativo**

Meyer y Allen (1997), “El compromiso normativo o dimensión normativa da a entender y presenta a esta dimensión que el trabajador tiene cierto grado de deber moral y ético que tiene el trabajador para realizar sus tareas dentro de la organización”, por esta razón el trabajador demuestra un grado de lealtad, cumple con las normas y reglamentos propuestos por la organización en el cumplimiento de su deber, así mismo existiendo una relación de reciprocidad del trabajador y empresa ya que se suele acontecer que ciertas instituciones realizan capacitaciones, becas y pago de especializaciones, adelantos de sueldo entre otros que ayuden al trabajador a crecer profesionalmente y personalmente gracias a la prestaciones y beneficios por aporte de la organización encontrando una consecuencia de reciprocidad del trabajador con ello aumentando la correspondencia y lealtad de este hacia la organización.

Según De La Cruz (2017) “En el compromiso normativo existe un respeto por las normas que existen entre el trabajador y la organización dicho vínculo se basa y se basa en la obligación y reconocimiento de estatutos, es decir, anteponen la obligación moral y ética como retribución a su organización”.

Partiendo de los conceptos brindados por Meyer y Allen (1997) los trabajadores comprometidos normativamente con su organización denotan los siguientes indicadores como la existencia de una obligación moral ante la organización, así como la búsqueda de lo correcto en realizar sus actividades de acuerdo a lo establecido en las normas y contratos pre establecido entre el trabajador y la organización, creación y crecimiento de la lealtad hacia la organización, así como el sentimiento de culpabilidad ante hechos que van en contra de la organización o de sus compañeros de trabajo y correspondencia con la organización ante los beneficios contractuales recibidos.

### **2.3. Estado del arte**

En la actualidad el compromiso laboral es una variable presente en cada situación y estado en el que encuentre una organización esta afecta de forma directa e indirecta en los resultados y cumplimiento de objetivos, de tal forma podemos definirlo como una actitud del trabajador hacia su trabajo consecuentemente se ve reflejado en la organización, en el cual el trabajador se ve identificado con su organización con sus objetivos con sus metas por el cual el trabajador desea continuar laborando en ella, conjuntamente con una predisposición a apoyar y participar en la toma de decisiones concluyendo que el trabajador se identifica con la organización bajo la condición de una armonía entre ambos elementos, recordando que un trabajador comprometido es el reflejo de una organización comprometida con sus trabajadores.

Bajo este enfoque actualmente existen tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen (1997), que permiten identificar con exactitud el tipo de compromiso de un trabajador

con su organización, el compromiso afectivo permite identificar la afectividad emocional del trabajador con la organización esta dimensión está relacionada con la satisfacción que siente el trabajador con la identificación y fidelización del trabajador un sentido de pertenecer a una familia más que una organización el cual conlleva un clima laboral optimo y adecuado para todos los integrantes de la organización se puede deducir que es el escenario perfecto para una organización. En cuanto el compromiso de continuidad permite identificar el grado de necesidad del trabajador de pertenecer a una organización, el trabajador prefiere permanecer en la organización por los beneficios que esta le otorga generalmente son aspectos económicos y materiales, el trabajador prima el costo económico y la necesidad económica. El compromiso normativo permite establecer el grado de lealtad del trabajador en base a normas y códigos de ética si es lo correcto bajo una premisa de moralidad que permite al trabajador saber que es lo correcto, el trabajador se rige a la normas y cumplimiento de sus actividades ambas partes están comprometidas en cumplir acuerdos ya suscritos con anterioridad en base a ellos ambas partes cumplen con sus funciones. De este modo se pretende identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harían en la ciudad de Arequipa, basándose en los conceptos y antecedentes de investigación propuestos, esta investigación identificara compromiso laboral en sus tres distintas dimensiones quienes indicaran cual es el compromiso laboral de un determinado grupo y selección de trabajadores que están laborando bajo un contrato y vínculo laboral pre establecido de la empresa a evaluada y a base de estos análisis se puede obtener una mejor visión y panorama en el manejo de personal relacionada con el comportamiento y compromiso organizacional para su mejora y aumento de productividad y calidad mediante la creación de programas enfocados en la mejora y estrategias de creación de valor en el personal evaluado, permitiendo un panorama claro el cual la empresa podrá efectuar las acciones correspondientes.

## **2.4. Hipótesis de la investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.

### **2.4.2 Hipótesis específica**

- El compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.
- El compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.
- El compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.

## **2.5. Variables de estudio**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

Según Robbins (2004), el compromiso laboral da a entender que el compromiso es una comportamiento o aptitud frente al trabajo, este lo define como un trabajador se siente identificado con una institución u organización de este modo sus objetivos y metas están relacionadas, por ende, el incremento en la participación por parte del trabajador hacia la organización aumenta de tal modo que se identifica con ella.

### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

El compromiso laboral se puede dividir en tres dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, el cual identifica que los trabajadores de una empresa productora de harina con la existencia de un compromiso laboral traería un aumento en la calidad y productividad en la elaboración de harina, así como una mayor efectividad en los tiempos de entrega de la mercadería así

como la disminución de rotación de personal influyendo de forma directa e indirecta en el crecimiento de la empresa creando valores tangibles e intangibles como la identificación y fidelización de los trabajadores hacia la empresa.

### 2.5.3 Operacionalización de la variable

**Tabla 1 Variable, dimensiones e indicadores del compromiso laboral.**

Variables de investigación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Compromiso Laboral</b>	Según Robbins (2004), da a entender que el compromiso laboral es una comportamiento o aptitud frente al trabajo, este lo define como un trabajador se identifica con una institución u organización de este modo sus objetivos y metas están relacionadas, por ende, el incremento en la participación por parte del trabajador hacia la organización aumenta de tal modo que se identifica con ella.	El compromiso laboral se puede dividir en tres dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, el cual identifica que los trabajadores de una empresa productora de harina con la existencia de un compromiso laboral traería un aumento en la calidad y productividad en la elaboración de harina, así como una mayor efectividad en los tiempos de entrega de la mercadería así como la disminución de rotación de personal influyendo de forma directa e indirecta en el crecimiento de la empresa creando valores tangibles e intangibles como la identificación y fidelización de los trabajadores hacia la empresa.	D1: Compromiso Afectivo	Familiar Afectivo emocional Pertenecer Leal Felicidad Solidario Satisfecho
			D2: Compromiso de Continuidad	Indiferente Conveniencia Comodidad Oportunidad Económica Retribución Económica Beneficios
			D3: Compromiso Normativo	Moralidad Deber ético Lealtad Culpabilidad Correspondencia

**Fuente:** Elaboración propia en base a las dimensiones de Meyer y Allen (1997), 2019

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación presente es teórica porque inicia desde un marco teórico en base a ella se realiza la investigación de acuerdo a Narváez (2006), “Un estudio no experimental no ocurre o se constituye en una realidad alguna, pues ha ocurrido en ausencia del investigador”. La investigación es sistemática y también empírica donde la variable no se puede manipular pues el fenómeno que las implica ya ha ocurrido.

Por lo cual el diseño de la investigación presente es de tipo no experimental y de un corte transversal, es decir que el investigador no manipulará la variable de investigación y el cuestionario aplicado se realizará en un único periodo de tiempo, el enfoque de la presente investigación es de un tipo cuantitativo, basada en el recojo de datos de forma retrospectiva con el fin de comprobar una Hipótesis empleando la escala de Likert con una codificación numérica.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

La presente investigación es de un nivel descriptivo, puesto que, se describe la variable de estudio en la realidad en particular en la que se da.

En base a Sampieri (2013), “en un estudio descriptivo se busca especificar propiedades y características de nuestro objeto de estudio el cual se someta a un estudio determinado, en consecuencia”, la investigación se basa en la recolección de datos para ser analizados bajo los conceptos de las variables compromiso laboral.

### **3.2 Descripción del ámbito de la investigación**

El contexto en el cual la investigación se da se encuentra dentro de las circunstancias y realidad en la que se encuentra y viene operando una empresa productora de harina con relación al compromiso laboral con el objetivo principal de, “identificar el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa”.

**Campo de estudio:** Gestión Humana

**Área:** Recursos Humanos

#### **3.2.1 Ubicación espacial**

La investigación presente se realiza dentro de las instalaciones de una empresa productora de harina en el distrito del Cercado en la región de Arequipa-Perú

#### **3.2.2 Ubicación temporal**

La investigación se ejecuta bajo las circunstancias y contexto en que se realiza la aplicación de la encuesta dentro del periodo 2019 del mes de agosto, septiembre y octubre.

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población de la presente investigación está compuesta por los trabajadores de una empresa productora de harina quienes lo integran hombres y mujeres



mayores de edad, de las áreas de producción, logística, administración y almacén teniendo como un total de 47 trabajadores.

### 3.3.2 Muestra

La muestra en emplear es el 100% de la empresa por lo tanto es de aplicación censal, el cual la muestra está determinada por el mismo número de la población por 47 trabajadores para que estos datos sean verídicos y lograr una mayor exactitud en la presentación de resultados.

**Tabla 2: Tamaño de la muestra**

<b>Área de trabajo</b>	<b>Cantidad de trabajadores por área</b>
Administración	5
Almacén	3
Logística	9
Producción	30
<b>Total</b>	<b>47</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos de la empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, 2019

## 3.4 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Según Méndez (2011), “la técnica de recolección de datos son hechos documentarios el cual el investigador acude y que le permite obtener información prioritaria, consecuentemente señala que las técnicas son medios para la recolección de la misma también indica que el investigador puede acogerse en bases primarias o secundarias”. Las fuentes primarias son la recopilación de informaciones de forma oral o escrita de primaria mano realizada por el investigador de esta forma obtiene en primera persona los datos para llegar a la obtención completa de información por parte de los participantes, así mismo las fuentes secundarias es la recopilación de información ya existente que el investigador.

Por lo tanto, la presente investigación presenta como recolección de datos la encuesta dicha técnica permitirá obtener información de primera mano técnica basada en la realización de preguntas a un determinado grupo de personas utilizando cuestionarios, de forma personal.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento aplicado en la presente investigación da a lugar a identificar el compromiso laboral por ende el instrumento a aplicar en la investigación es el cuestionario, tal instrumento aplicado está basado en el compromiso laboral, La escala del compromiso laboral aplicado al instrumento es el esquema basado en los estudios del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), y está investigación mencionada es adaptada y presentada en español por Arciniega y González (2006).

El cuestionario está compuesto por 18 ítems en cuanto a la medición del instrumento se realizó una escala basada en Likert esta contiene cinco dimensiones desde una escala de una opinión de muy a menudo es verdad, pasando por niveles intermedios, a menudo es verdad, a veces es verdad, rara vez es verdad y teniendo la opinión en muy rara vez es verdad. Ver anexo 1

### **3.4.3 Fuentes de recolección de datos**

Fuente primaria: la recolección y obtención de datos se realizó mediante la encuesta de esta forma poder procesarla y poder generar conclusiones a base de estas.

Fuente secundaria: la recolección de antecedentes y bases teóricas fueron extraídas de forma virtual de Google académico, Google libros y RENATI, por otra parte, la información física complementaria fue obtenida por parte de la empresa.

### **3.5 Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **3.5.1 Validez del instrumento**

El instrumento del cuestionario destinado a la obtención de datos de los integrantes o trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, ha sido validado por el Dr. Cesar Augusto Medrano Rodríguez y el Dr. José Raúl Poco Rodríguez y Lic. Diego Bautista Fernández Gambarini, como se puede ver en el Anexo 2

#### **3.5.2 Confiabilidad del instrumento**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS 24 para presentar y determinar la confiabilidad del instrumento de investigación mediante el Alpha de Cronbach como resultado de la misma se obtuvo un grado de confiabilidad del 0.8 el cual indica que el instrumento de investigación es confiable. Como se puede ver en la tabla 5.

### **3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos**

Para la aplicación del instrumento para identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina se prosiguió y determino en 4 etapas:

**Validación del instrumento:** Se procedió a calcular la confiabilidad del instrumento además de comprobar su validez esta se realizó bajo la validez por juicio de expertos, dicho instrumento es validado por tres profesionales académicos autorizados por la Universidad Tecnológica del Perú.

**Autorización de la aplicación del instrumento en la empresa productora de harina:** Se redactó y envió la solicitud de autorización dirigida al administrador de la empresa productora de harina el cual se adjuntó un modelo de instrumento en este caso el cuestionario con 18 ítems.

**Aplicación del instrumento:** Con la autorización por parte de la administración se procedió a la aplicación de instrumento dentro de las instalaciones de la empresa bajo la supervisión de un trabajador designado por la administración quien autorizo el inicio de la aplicación del instrumento de recolección de datos en este caso las encuestas dentro del horario establecido por la administración teniendo una duración promedia de 5 min para la presentación y llenado del cuestionario por parte de los trabajadores de la empresa productora de harina se procedió a aplicar el cuestionario a los 47 trabajadores dándoles indicaciones y apoyo en el llenado del cuestionario.

**Análisis de los datos:** Se elabora una matriz de datos en que se ingresa los datos obtenidos, consecuentemente se elabora la tabla de distribución de frecuencias. Los datos son analizados mediante el llenado del sistema del paquete estadístico SPSS 24 de todos los datos que se pudieron obtener con el instrumento y técnica aplicado afín de determinar la comprobación de la Hipótesis y realizar estadística, descriptiva.

## **CAPÍTULO 4**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Pruebas de validez y confiabilidad del instrumento**

##### **4.1.1 Validez del instrumento**

El instrumento es validado por especialistas en metodología de la investigación y especialistas en el análisis del comportamiento organizacional de la universidad Tecnológica del Perú como se puede observar en el Anexo 3 (Formato de validación) y el Anexo 2

El instrumento muestra confiabilidad ya que se está utilizando la herramienta del SPSS 24 teniendo un alto grado de verosimilitud.

***Tabla 3 Validación del instrumento***

<b>Especialista</b>	<b>Condición</b>
Lic. Cesar Augusto Medrano Rodríguez	Aprobado
Lic. José Raúl Poco Rodríguez	Aprobado
Lic. Diego Bautista Fernández Gambarini	Aprobado

***Fuente:*** Elaboración propia, 2019

#### 4.1.1 Confiabilidad del instrumento

A partir de la creación de la base de datos para su posterior ingreso al sistema SPSS 24 se procedió a procesar los datos de acuerdo a ello se obtuvo el Alfa de Cronbach y las respectivas tablas de control que se muestran a continuación.

**Tabla 4 Resumen del procesamiento de datos**

	N	%
Validado	47	100%
Excluido	0	0%
Total	47	100%

**Fuente:** SPSS v.24  
*Elaboración propia, 2019*

**Tabla 5 Estadística de fiabilidad del compromiso laboral**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,801	47

**Fuente:** SPSS v.24  
*Elaboración propia, 2019*

Como se observa en la tabla 4 y 5 se realizó una encuesta dirigida hacia 47 trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, en total el 100% de ellas son válidas para proceder con el pertinente análisis de datos obtenidos, de acuerdo a las variables, dimensiones y preguntas de nuestra investigación el sistema y paquete estadístico SPSS v. 24 arroja un Alfa de Cronbach de un 0.801 lo cual significa e interpreta que dicho cuestionario es apto para la recopilación de datos y por ende al procesamiento de las mismas para nuestra investigación.

#### 4.2 Resultados de la estadística descriptiva

A partir de la creación de una base de datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación hacia los trabajadores de una empresa productora de

harina en la ciudad de Arequipa fue ingresada al programa SPSS 24 y se procedió a procesar dichos datos de acuerdo a los objetivos de la investigación de esta forma obteniendo las siguientes tablas con sus respectivas frecuencia y porcentajes de las mismas que a continuación se presentan.

#### 4.2.1. Compromiso laboral

**Tabla 6 Identificación del compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa**

Nivel	Fi	%
Bajo	0	0,0%
Medio	4	8,5%
Alto	43	91,5%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** SPSS v.24  
Elaboración propia, 2019

#### Interpretación:

De acuerdo a la investigación se puede observar en la tabla 6 que la variable del compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, identificamos un compromiso laboral alto con un 91,5 % el cual indica que existe compromiso laboral por parte de los trabajadores hacia la empresa, dicho resultado demuestra en primer lugar la confirmación y aceptación de la Hipótesis el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina es alto, en segundo lugar, se identifica que los trabajadores demuestran un vínculo un reconocimiento hacia la empresa que laboran el cual bajo esta premisa refleja mayor eficiencia en sus labores y actividades asignadas, así como el interés de cooperar en el correcto funcionamiento de la organización, así como su mejora, bajo estos resultados se puede interpretar que la mayoría de los trabajadores tienen un alto grado de fidelidad hacia su organización el cual puede reflejarse en el continuo desenvolviendo eficiente a través de los años plasmado en un reconocimiento emocional que sienten por la organización, cabe resaltar que los resultados tienen un

enfoque retrospectivo el cual denota como ha sido el compromiso laboral de los trabajadores hasta la actualidad, el cual conlleva a la empresa tomar medidas y estrategias para mantener y aumentar esta variable en el futuro a corto mediano y largo plazo.

#### a) Compromiso Afectivo

**Tabla 7 Compromiso afectivo**

Nivel	Fi	%
Bajo	0	0,0%
Medio	1	2,1%
Alto	46	97,9%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** SPSS v.24

*Elaboración propia, 2019*

#### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 7 los trabajadores de una empresa productora de harina están comprometidos afectivamente hacia su empresa con un nivel alto representado en su total por un 97,9 % el cual indica un reconocimiento afectivo emocional del trabajador hacia la organización existiendo una adhesión emocional del empleado hacia la empresa de un sentimiento de apego intangible del trabajador hacia la empresa como consecuencia de la satisfacción y expectativas por laborar en la organización, anteponiendo su reconocimiento afectivo hacia la organización ante demás factores ya sean tangible o intangibles relacionados con el ámbito laboral, bajo esta premisa se interpreta que los trabajadores se identifican y sienten pertenecer a una familia organizacional por el cual muestran un sentimiento afectivo, una sensación de pertenecer y de sentirse satisfechos con el trabajo que vienen realizando por ello existe un alto reconocimiento emocional hacia la organización para el cual laboran.



**Tabla 8 Indicadores del compromiso afectivo**

		Fi	%
<b>1. “Me siento como parte de una familia en esta empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	4	8,5 %
	A menudo es verdad	13	27,7 %
	Muy a menudo es verdad	30	63,8 %
<b>2. “Esta empresa tiene un gran significado personal para mí”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	1	2,1 %
	A menudo es verdad	14	29,8 %
	Muy a menudo es verdad	32	68,1 %
<b>3. “Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	2	4,3 %
	A menudo es verdad	15	31,9 %
	Muy a menudo es verdad	30	63,8 %
<b>4. “Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	2	4,3 %
	A veces es verdad	5	10,6 %
	A menudo es verdad	18	38,3 %
	Muy a menudo es verdad	22	48,8 %
<b>5. “Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	8	17,0 %
	A menudo es verdad	15	31,9 %
	Muy a menudo es verdad	24	51,1 %
<b>6. “Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0 %
	A veces es verdad	12	25,5 %
	A menudo es verdad	19	40,4%
	Muy a menudo es verdad	16	34,4%
<b>7. “Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	3	6,4 %
	A menudo es verdad	15	31,9 %
	Muy a menudo es verdad	29	61,7 %

**Fuente:** SPSS v.24

*Elaboración propia basada y adaptada de “Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional”, por Arciniega y González (2006), Revista de Psicología Social, 2006, 21 (1), pp. 35-50*

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 8 en la investigación enfocada en la dimensión del compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de haría, se ha identificado que existe un compromiso afectivo de los trabajadores hacia la empresa, teniendo los siguientes resultados.

Los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa tienen un apego emocional vinculado con el indicador de familia el cual los trabajadores se sienten parte una familia en la empresa que laboran, también están vinculados con el indicador de emocional personal que siente cada trabajador hacia la organización, se identifica un sentido y grado de pertenecía y lealtad de los trabajadores así mismo un sentimiento de felicidad y satisfacción por laborar en la empresa del mismo modo ante el reconocimiento y empatía por la organización.

### **b) Compromiso de Continuidad**

***Tabla 9 Compromiso de continuidad***

<b>Nivel</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Bajo	2	4,3 %
Medio	9	19,1 %
Alto	36	76,6 %
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

***Fuente:*** SPSS v.24

*Elaboración propia, 2019*

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 9 los trabajadores de una empresa productora de harina se ha identificado que existe un compromiso de continuidad por parte de los trabajadores hacia su empresa con un nivel alto representado por un 76,6 % el cual indica un grado de necesidad del trabajador de permanecer dentro de la empresa debido a los beneficios que esta le ofrece y le ofrecerá a lo largo del tiempo ya sea mediano o largo plazo, adicionalmente al tiempo dedicado en la organización, así como

en el pensamiento y raso simio de pérdida de beneficios laborales si el trabajador pensara en dejar la organización, por ende el trabajador prefiere continuar laborando en la empresa ya que posee beneficios laborales que en otras organizaciones tomaría tiempo adquirirás o no le otorgarían, bajo esta premisa se interpreta que el trabajador prefiere permanecer en la organización debido a los beneficios y compensaciones laborales que recibe es por ello su retribución y compromiso con la organización.

**Tabla 10 Indicadores del compromiso de continuidad**

		Fi	%
<b>8. “Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0 %
	Rara vez es verdad	5	10,6 %
	A veces es verdad	14	29,8 %
	A menudo es verdad	14	29,8 %
	Muy a menudo es verdad	14	29,8 %
<b>9. “Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.</b>	Muy rara vez es verdad	1	2,1 %
	Rara vez es verdad	3	6,4 %
	A veces es verdad	4	8,5 %
	A menudo es verdad	16	34,0 %
	Muy a menudo es verdad	23	48,9 %
<b>10. “Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí”.</b>	Muy rara vez es verdad	2	4,3 %
	Rara vez es verdad	7	14,9 %
	A veces es verdad	6	12,8 %
	A menudo es verdad	10	21,3 %
	Muy a menudo es verdad	22	46,8 %
<b>11. “Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	4	8,5 %
	A veces es verdad	3	6,4 %
	A menudo es verdad	18	38,3 %
	Muy a menudo es verdad	22	46,8 %
<b>12. “Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí”.</b>	Muy rara vez es verdad	4	8,5 %
	Rara vez es verdad	1	2,1 %
	A veces es verdad	11	23,4 %
	A menudo es verdad	15	31,9 %
	Muy a menudo es verdad	16	34,0 %
<b>13. “Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí”.</b>	Muy rara vez es verdad	1	2,1 %
	Rara vez es verdad	1	2,1 %
	A veces es verdad	13	27,7 %
	A menudo es verdad	11	23,4 %
	Muy a menudo es verdad	21	44,7 %

**Fuente:** SPSS v.24

*Elaboración propia basada y adaptada de “Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional”, por Arciniega y González (2006), Revista de Psicología Social, 2006, 21 (1), pp. 35-50*

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 10 en la investigación enfocada en la dimensión del compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa productora de

haría, se ha identificado que existe un compromiso de continuidad de los trabajadores hacia la empresa teniendo los siguientes resultados.

Los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa tienen un sentimiento de seguir laborando en la empresa anteponiendo los beneficios que esta le otorga, también existe el análisis de beneficio costo el cual prefieren permanecer en la organización ya que interpretan que tendrían más aspectos negativo en dejar la organización que positivos frente a una necesidad económica permanente en cada trabajador, entienden que ante una realidad competitiva actual les sería muy difícil encontrar un trabajo similar con las condiciones actuales en las que vienen laborando.

### c) Compromiso Normativo

**Tabla 11 Compromiso Normativo**

Nivel	Fi	%
Bajo	0	0,0 %
Medio	6	12,8 %
Alto	41	87,2 %
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Fuente: SPSS v.24  
Elaboración propia, 2019*

### Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 11 los trabajadores de una empresa productora de harina se ha identificado que existe un compromiso normativo por parte de los trabajadores hacia su empresa con un nivel alto representado por un 87,2 % el cual indica un grado de deber de sentido de seguir las normas que tiene el trabajador para realizar sus tareas dentro de la organización bajo esta circunstancia el trabajador demuestra un grado de lealtad, cumple con las normas y reglamentos propuestos por la organización en el estricto cumplimiento de lo correcto en el cumplimiento de su deber, así mismo existiendo una relación de reciprocidad del trabajador hacia la

organización ante los beneficios recibidos por parte de ella ya que ante el declive o incumplimiento de estas normas el trabajador denotaría un sentido de culpabilidad ante las circunstancias de las mismas.

**Tabla 12 Indicadores del compromiso normativo**

		Fi	%
<b>14. “Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	8	17,0 %
	A menudo es verdad	28	59,6 %
	Muy a menudo es verdad	11	23,4 %
<b>15. “Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	4	8,5 %
	A veces es verdad	3	6,4 %
	A menudo es verdad	22	46,8 %
	Muy a menudo es verdad	18	38,3 %
<b>16. “Esta empresa se merece mi lealtad”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	0	0,0%
	A veces es verdad	2	4,3 %
	A menudo es verdad	15	31,9 %
	Muy a menudo es verdad	30	63,8 %
<b>17. “Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	3	8,6 %
	A veces es verdad	4	11,4 %
	A menudo es verdad	9	25,7 %
	Muy a menudo es verdad	19	54,3 %
<b>18. “Creo que le debo mucho a esta empresa”.</b>	Muy rara vez es verdad	0	0,0%
	Rara vez es verdad	4	8,5 %
	A veces es verdad	5	10,6 %
	A menudo es verdad	13	27,7 %
	Muy a menudo es verdad	25	53,2 %

**Fuente:** SPSS v.24

*Elaboración propia basada y adaptada de “Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional”, por Arciniega y González (2006), Revista de Psicología Social, 2006, 21 (1), pp. 35-50*

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 12 en la investigación enfocada en la dimensión del compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de haría, se ha identificado que existe un compromiso normativo de los trabajadores hacia la empresa teniendo los siguientes resultados.

Los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa tienen una obligación moral con la organización en búsqueda de lo correcto bajo las normas

prescriptas por parte de la empresa, de esta forma demuestran un sentido de lealtad, ante una reciprocidad por parte del trabajador frente a los beneficios que este recibe por parte de la organización demuestra un sentido de reciprocidad y ante el incumplimiento de la misma nacería un sentimiento de culpabilidad.



## **CAPÍTULO 5**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Identificado el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa obtenidos en base a los análisis realizados a la misma así mismo en base de los antecedentes y bases teóricas se procede a la discusión de los resultados obtenidos.

El compromiso laboral que está presente en los integrantes o trabajadores de una empresa productora de harina es alto esto indica un vínculo y un reconocimiento por parte de los trabajadores hacia la empresa, esta variable afecta directamente en el desenvolvimiento de los trabajadores conllevando a una mejora en el ejercicio de sus actividades creando un mejor ambiente laboral tal como menciona Padilla (2018), en su investigación titulada “Compromiso laboral y su influencia en la atención al cliente en el banco financiero del Perú, agencia Huacho, 2017” da a conocer la importancia y la influencia que puede tener un trabajador comprometido con su organización, esta puede afectar de forma significativa en la interrelación con los clientes, cabe resaltar que un trabajador comprometido es el resultado de los factores estimulantes y esfuerzos de la organización para mantener al personal comprometido, concluyendo que ambas investigaciones apuntan a la importancia de tener un personal

comprometido ya que este a su vez traerá un efecto positivo para la organización en un mediano y largo plazo, ambas investigaciones coinciden que el compromiso laboral influye en el correcto funcionamiento y desarrollo de actividades de una organización es decir a mayor compromiso por parte de los trabajadores traerá mayor beneficios a la organización como un aumento de productividad y calidad en el trabajo, todo ello bajo una organización que presente a su trabajador como un factor importante y decisivo en sus actividades.

Así mismo en la investigación de Arciniega y González (2006), titulada “Cuál es la influencia de los valores laborales en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional”, el cual propone que un trabajador comprometido puede sentirse seguro en su trabajo y este puede demostrar o ejecutar actividades en las que se sienta útil e importante para la organización este aspecto debe ser tomado en importancia en el desarrollo de recursos humanos, concluyendo que ambas investigaciones concuerdan en la importancia de identificar y determinar a un trabajador comprometido ya que se podrán tomar medidas preventiva o mejoras en el sistema del comportamiento organizacional para la mejora u obtención de la misma, así mismo también es imprescindible identificar los distintos tipos o dimensiones de compromiso laboral ya que profundizar y especificar un estudio ayudara a determinar con exactitud qué problema solucionar, ambas investigación coinciden en determinar el compromiso laboral a partir de sus dimensiones.

En la investigación se identificó que un trabajador comprometido con la empresa presenta un grado de satisfacción por el trabajo que realiza y a su vez que este es reconocido por la organización dicha correlación se puede observar en la investigación presentada por Anco y Suni (2018), titulada “Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paucarpata, Arequipa 2018” ambas investigaciones concuerdan que los trabajadores o colaboradores afianzados u comprometidos con su

organización mejorar en sus actividades, de esta forma se puede afirmar que un trabajador comprometido muestra una clara identificación afectiva emocional con la organización, ambas investigaciones coinciden en la importancia de identificar el compromiso laboral así mismo relacionarlas o comparar con otras variables de investigación relacionadas con el comportamiento y compromiso organizacional ya que cada una de estas variables tienen un grado de influencia en cada organización.

En la investigación realizada por Bravo (2013), titulada “El compromiso laboral (Engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrita de la ciudad de Quito- Ecuador” indica la importancia de las áreas administrativas y operativas de una organización en relación al compromiso laboral, coincidiendo ambas investigaciones que cada área de una organización tiene un compromiso laboral y las organización deben identificar esta variable para proponer mejoras en base a esta, partiendo de un análisis general hasta llegar a un análisis específico, es importante identificar el origen de un desempeño o compromiso bajo ya que a partir de ella se pueden formar un ambiente o clima laboral negativo, ambas investigación indican la importancia de identificar el compromiso en sus diferentes niveles de acuerdo a los resultado tomar medidas que supriman y mejoren el compromiso en una organización.

Las investigación apuntan a un desarrollo e identificación del compromiso laboral en una organización de esta forma denotar desde un aspecto general el contexto actual en el que se viene desarrollando la organización, bajo ese análisis tomar medidas generando tácticas y estrategias que ,mejoren esta variable desde un aspecto general en toda la organización enfocándose en las áreas operativas más importantes sin dejar de lado aquellas áreas que son complementarias y decisivas en el desenvolvimiento eficiente de la organización

## **CONCLUSIONES**

**Primera.** Se concluye que el compromiso laboral que presentan los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, ello indica que un trabajador debidamente comprometido alineado con los objetivos de su organización refleja un compromiso mayor que consecuentemente traería eficiencia en sus labores y actividades asignadas así como el interés de cooperar o ayudar en el correcto funcionamiento de la organización así como su mejora, por ende los trabajadores o colaboradores de la empresa analizada poseen un alto compromiso con su organización poseen un sentimiento afectivo emocional, poseen una preferencia profesional y económico y tienen un alto grado de fidelidad hacia la organización, todo ello bajo las condiciones y oportunidades que se les presenta y brinda la organización a todos los integrantes que pertenecen a ella, ya que estos valores depende de la importancia y beneficios que brinde la empresa a sus trabajadores.

**Segunda.** Se concluye que el compromiso afectivo que presentan los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, ello indica un sentimiento emocional afectivo del empleado hacia la empresa, la existencia de un sentimiento de identificación y apego intangible del trabajador hacia la empresa para el cual labora adquirida como una respuesta y consecuencia de la satisfacción y confort que la organización ha otorgado y que le haya brindado las oportunidades y expectativas de acuerdo a sus funciones, por ende los trabajadores o colaboradores de la empresa

analizada poseen una identificación afectiva hacia la organización el cual siente pertenecer a una familia a una estructura organizacional en donde son tomados en cuenta.

**Tercero.** Se concluye que el compromiso de continuidad que presentan los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, ello indica la necesidad del trabajador de quedarse laborando en la organización debido a los beneficios que esta le ofrece y le ofrecerá a lo largo del tiempo, adicionalmente al tiempo dedicado en la organización, así como el análisis de perder beneficios si desea dejar la organización, por ende los trabajadores o colaboradores de la empresa analizada poseen una preferencia en permanecer en la empresa por los beneficios y reconocimientos que la empresa les otorga ya que en otra empresa les sería difícil conseguir estos beneficios así como conseguir un trabajo similar.

**Cuarto.** Se concluye que el compromiso normativo que presentan los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto, ello indica que un trabajador presenta o demuestra una alta lealtad hacia la empresa cumple con las normas y reglamentos propuestos por la organización en el cumplimiento de su deber, por ende los trabajadores o colaboradores de la empresa analizada poseen un sentido de lealtad y obligación moral en respetar las normas y contratos ya establecidos con la empresa ya que lo consideran correcto presentar un respeto hacia la organización que les brindo un puesto laboral así como una estabilidad.

## **RECOMENDACIONES**

**Primero:** La empresa tendría que mantener y mejorar este resultado ya que dicho estudio analizó la situación actual de forma retrospectiva de la empresa, dicha recomendación propone mantener y crear planes de acción para aquellos trabajadores que denotan un compromiso medio y bajo ya que cada indicado que trabaja en la organización es de vital importancia, mantener un equilibrio e igualdad de condiciones ayudara a englobar a todos los trabajadores en este índice alto, cabe señalar que dicha variable es consecuencia de los programas y atención e importancia que le da la organización con sus trabajadores.

**Segundo:** La empresa tendría que mantener y mejorar la identificación afectivo emocional de los trabajadores ya que podría crear lazos de fidelidad hacia la empresa, cabe resaltar que la organización debe mantener un equilibrio y además de brindar un trato humano y adecuado a las exigencias del mercado laboral a sus colaboradores no se debe dejar de lado los aspectos económicos y beneficios tangibles ya que son reconocimientos que podrían acrecentar esta dimensión de forma indirecta.

**Tercero:** La empresa tendría que mantener y mejorar la identificación y crecimiento económico profesional de los trabajadores ya que mantener un reglamento y normas de acuerdo a las necesidades y beneficios de la empresa y los trabajadores traerá consigo un mayor desenvolvimiento y delimitación de funciones, así como una autonomía de funciones

que permita al trabajador a tomar decisiones, estandarizar en todas las áreas los beneficios y oportunidades laborales para alcanzar la totalidad de trabajadores comprometidos.

**Cuarto:** La empresa tendría que mantener y mejorar los sistemas normativos que mejoren las relaciones contractuales de los trabajadores con la empresa así mismo actualizar e informar sobre las nuevas disposiciones tributarias laborales afín de mantener una comunicación optima y así reflejar el compromiso mutuo por parte de la organización hacia los trabajadores.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Ajahuana, K. G., & Guerra, B. N. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Almanza, M., & Archundia, E. (2015). *EL OUTSOURCING Y LA PLANEACIÓN FISCAL EN MÉXICO*. México: Universidad de Guanajuato.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Chiclayo: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Economía.

Anco, K. J., & Suni, D. M. (2018). *Relacion Entre El Compromiso Organizacional Con La Satisfaccion Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Paucarpata, Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín.

Arbaiza, L. (06 de Feb de 2017). *El Peruano*. Obtenido de [https://elperuano.p: https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx%206/2/2017](https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx%206/2/2017)

Arciniega, L. M., & González, L. (2006,21(1)). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 35-50.

Branham, L. (2012). *The 7 Hidden Reasons Employees Leave: How to Recognize the Subtle Signs and Act Before It's Too Late*. México: AMACOM.

Bravo, E. A. (2013). *El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito - Ecuador*. Quito: Universidad de las Américas.

Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración Vol 60 (1)*, 31-51.

Challapa, C., & Quispe, J. V. (2017). *Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Miraflores, Arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.



- Chavez, G. A. (2017). *Administración de recursos humanos y el compromiso organizacional en trabajadores del área de promoción y desarrollo empresarial de TECSUP, Arequipa*, 2017. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Chavez, O. A. (2014). *Análisis Del Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De La Empresa Agencia De Aduana Transcontinental S.A. Lima – Perú*, 2013. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Córdova, K. G. (2018). *Motivación Laboral Y Compromiso Organizacional En Los Trabajadores Del Ceticos Paita*. Piura: Universidad Nacional De Piura.
- De La Cruz, E. (2017). *El Compromiso Organizacional*. Soria: Universidad de Valladolid.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL I*. Mexico: Universidad Cristóbal Colon.
- Galan, J. S. (2018). *Clima organizacional y compromiso laboral en la empresa Primavera Distribuidores S.A.C., Trujillo, La Libertad*, 2018. Trujillo: Universidad Privada Leonardo Da Vinci.
- Garrido, A. (2006). *Sociopsicología del Trabajo*. Bogotá: Editoriaa UDC.
- Guillén, E. M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Hilario, J. R., & Rondon, J. R. (2017). *Factores Motivacionales Que Influyen En El Compromiso Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo*, 2017. Trujillo: Universidad Privada Del Norte.
- Jiménez, J. I. (7 de Oct de 2007). *EDICIONES EL PAÍS S.L.* Obtenido de <https://elpais.com>: [https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Masias, K. (2016). *Niveles De Compromiso Organizacional En Una Empresa Privada De Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Mehech, C., Cordero, A., & Gómez, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Méndez, C. E. (2011). *Metodología "Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales 4ta. Edición"*. México: Limusa S.A.C.
- Meyer, J., & Allen, J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. EE.UU: Sage Publications.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- NARVAEZ, D. V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. RIL Editores.
- Navarrete, B., & Palacios, M. (2012). *Diagnóstico y diseño de un plan de compromiso laboral en las empresas: desca, metro agencia y S.J. Jersey*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Padilla, A. Q. (2018). *Compromiso laboral y su influencia en la atención al cliente en el banco financiero del Perú, agencia Huacho, 2017*. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, Vol. 9 No. 5, 95-105.
- Robbins, S. P. (2000). *Fundamentos de Comportamientos Organizacional (Spanish Edition)*. San Diego: State University.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Santofimio, A. M., & Segura, V. (2012). *Significado del compromiso laboral para una organización y para sus empleados*. Chía: Universidad de la Sabana.
- Santos, J. L., Silva, M., Rodríguez, E., & Hernando, C. (2008). *Las Relaciones Humanas en la Empresa*. Madrid: Editorial Paraninfo S.A.
- Saunders , G. (1991). *El compromiso empresarial*. Colombia: Editorial LEGIS.
- Slocum, J., & Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: CENGAGE Learning.

# ANEXOS

## Anexo 1

Escuela profesional de Administración de Empresas					
<b>Estimado señor (a):</b> Se le agradece por su participación voluntaria en esta encuesta, la información que se brinda se mantendrá en anonimato y confidencialidad, cabe resaltar que no existen respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas, lo importante es la opinión y sinceridad del caso encada una de las preguntas.					
<b>Marque las alternativas con una X, según considere pertinente, se ruega no dejar preguntas sin responder.</b>					
ENCUESTADO	SUPERVISOR	FICHA NRO.			
<b>CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO</b>					
Edad	De 18 a 24 años	De 25 a 30 años	De 31 a 36 años	De 37 a mas años	
Género	Femenino	Masculino			
Estado civil	Soltero	Casado	Divorciado		
Grado Académico	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	
Antigüedad en la empresa	Menor a un año	De 1 a 3 años	De 4 a 6 años	Mas de 7 años	
Area de Trabajo	Producción	Almacén	Administrativo	logística	
Posee hijos	Si	No			
Distrito al que pertenece					
<b>Marque con una X de las siguientes afirmaciones según su conocimiento y experiencia personal</b>					
<b>Compromiso Afectivo</b>					
Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
2 Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
4 Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
6 Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
<b>Compromiso de Continuidad</b>					
8 Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
10 Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
12 Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
<b>Compromiso Normativo</b>					
14 Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
16 Esta empresa se merece mi lealtad.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	
18 Creo que le debo mucho a esta empresa.					
1	2	3	4	5	
Muy rara vez es verdad	Rara vez es verdad	A veces es verdad	A menudo es verdad	Muy a menudo es verdad	

## Anexo 2

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: CESAR ALBERTO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ FECHA: 20-09-19

INSTRUMENTO:

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado	Requiere mejoras	Apto			
Me siento como parte de una familia en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	

Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
Esta empresa se merece mi lealtad.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓
Creo que le debo mucho a esta empresa.	Pertinencia					✓
	Claridad Conceptual					✓
	Redacción y Terminología					✓

EL QUE SUSCRIBE, CESAR AGOSTO HERNANDEZ RODRIGUEZ IDENTIFICADO  
 CON DNI. N° 29569312 Y N° DE COLEGIATURA 969 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO  
 AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL ESTUDIANTE: LOZA ANCCO, DIEGO  
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

*Agustín B.*



FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR:

*Jose Paul Poco Rodriguez* 25-09-19

*Jose Paul Poco Rodriguez*  
CLAD - 08321

INSTRUMENTO:

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-45%	45-60%	60-80%	80-100%	
		Esta observado	Requiere requiere	Apta			
Me siento como parte de una familia en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	



FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: Diego Bautista, Fernández Gambarini FECHA: 27-08-19

INSTRUMENTO:

CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado				Requiere requisitos	
ÍTEM						Aplica	
Me siento como parte de una familia en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí.	Pertinencia					✓	
	Claridad Conceptual					✓	
	Redacción y Terminología					✓	



EL QUE SUSCRIBE, Diego Bautista Fernández Gamberini IDENTIFICADO  
CON DNI. N° 29291414 Y N° DE COLEGIATURA ~ CERTIFICADO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO  
AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL ESTUDIANTE: LOZA ANCCO, DIEGO  
OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

Demández  
DNI = 29291414

## Anexo 3

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.									
EVALUADOR: _____					FECHA: _____				
INSTRUMENTO: _____									
CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA		
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-40%	41-60%	61-80%	81-100%			
		Esta observado			Requiere reajustar	Apto			
Me siento como parte de una familia en esta empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Esta empresa se merece mi lealtad.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								
Creo que le debo mucho a esta empresa.	Pertinencia								
	Claridad Conceptual								
	Redacción y Terminología								

EL QUE SUSCRIBE, \_\_\_\_\_ IDENTIFICADO

CON DNI. N° \_\_\_\_\_ Y N° DE COLEGIATURA \_\_\_\_\_ CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO

AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: SALAZAR CERVANTES, CARMEN MILAGROS

OPINION DE APLICABILIDAD:    APLICABLE (    )    APLICABLE DESPUES DE CORREGIR (    )    NO APLICABLE (    )

## Anexo 4

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019

Preguntas General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables de investigación	Dimensiones	Indicadores	Metodología
PG: ¿Cuál es el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harinas en la ciudad de Arequipa 2019?	OG: Identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.	HG:El compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.	Compromiso Laboral	D1: Compromiso Afectivo	Familiar	Enfoque: Cuantitativo
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			Afectivo emocional	Tipo de investigación
					Pertenecer	Intervención del investigador: No experimental
					Leal	Toma de datos: Retrospectivo
					Felicidad	Número de ocasiones: Transversal
					Solidario	Nivel de investigación: Descriptivo
Pe1:¿Cuál es el compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harinas en la ciudad de Arequipa 2019?	Oe1:•Identificar el compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.	He1:•El compromiso afectivo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.		Satisfecho	Población: trabajadores del Molino Las Mercedes	
Pe2:¿Cuál es el compromiso de continuidad de los trabajadores de una emrpesa productora de harinas en la ciudad de Arequipa 2019?	Oe2:•Identificar el compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.	He2:•El compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.		Indiferente	Muestra: 47 personas	
				Conveniencia	Técnica: Encuesta	
				Comodidad	Instrumento: cuestionario	
				Oportunidad Económica		
				Retribución Económica		
Pe3:¿Cuál es el compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harinas en la ciudad de Arequipa 2019?	Oe3:•Identificar el compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa.	He3:•El compromiso normativo de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa es alto.		D3: Compromiso Normativo	Beneficios	
					Moralidad	
					Deber ético	
					Lealtad	
					Culpabilidad	
				Correspondencia		

## **Anexo 5**

### **Datos de control**

#### **Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 30	10	21.3	21.3	21.3
	De 31 a 36	3	6.4	6.4	27.7
	De 37 a más	34	72.3	72.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### **Genero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	6	12.8	12.8	12.8
	Hombre	41	87.2	87.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### **Estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	25	53.2	53.2	53.2
	Casado	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

#### **Grado académico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	2.1	2.1	2.1
	Secundaria	24	51.1	51.1	53.2
	Técnico	12	25.5	25.5	78.7
	Universitaria	10	21.3	21.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Antigüedad en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 3 años	5	10.6	10.6	10.6
	De 4 a 6 años	5	10.6	10.6	21.3
	Mas de 7 años	36	76.6	76.6	97.9
	Menor a un año	1	2.1	2.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Área de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración	5	10.6	10.6	10.6
	Almacén	3	6.4	6.4	17.0
	Logística	9	19.1	19.1	36.2
	Producción	30	63.8	63.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Posee Hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	32	68.1	68.1	68.1
	No	15	31.9	31.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### Residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ato.C.Alegre	4	8.5	8.5	8.5
	C.Colorado	10	21.3	21.3	29.8
	Cayma	3	6.4	6.4	36.2
	Hunter	9	19.1	19.1	55.3
	M.Melgar	3	6.4	6.4	61.7
	Paucarpata	8	17.0	17.0	78.7
	Sachaca	3	6.4	6.4	85.1
	Socabaya	4	8.5	8.5	93.6
	Tiabaya	3	6.4	6.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## Resultados del instrumento

### “Me siento como parte de una familia en esta empresa”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	A menudo es verdad	13	27.7	27.7	36.2
	Muy a menudo es verdad	30	63.8	63.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### “Esta empresa tiene un gran significado personal para mí”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	1	2.1	2.1	2.1
	A menudo es verdad	14	29.8	29.8	31.9
	Muy a menudo es verdad	32	68.1	68.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### “Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	2	4.3	4.3	4.3
	A menudo es verdad	15	31.9	31.9	36.2
	Muy a menudo es verdad	30	63.8	63.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

### “Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	2	4.3	4.3	4.3
	A veces es verdad	5	10.6	10.6	14.9
	A menudo es verdad	18	38.3	38.3	53.2
	Muy a menudo es verdad	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	8	17.0	17.0	17.0
	A menudo es verdad	15	31.9	31.9	48.9
	Muy a menudo es verdad	24	51.1	51.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	12	25.5	25.5	25.5
	A menudo es verdad	19	40.4	40.4	66.0
	Muy a menudo es verdad	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Ahora mismo me siento satisfecho en mi trabajo”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	3	6.4	6.4	6.4
	A menudo es verdad	15	31.9	31.9	38.3
	Muy a menudo es verdad	29	61.7	61.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	5	10.6	10.6	10.6
	A veces es verdad	14	29.8	29.8	40.4
	A menudo es verdad	14	29.8	29.8	70.2
	Muy a menudo es verdad	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez es verdad	1	2.1	2.1	2.1
	Rara vez es verdad	3	6.4	6.4	8.5
	A veces es verdad	4	8.5	8.5	17.0
	A menudo es verdad	16	34.0	34.0	51.1
	Muy a menudo es verdad	23	48.9	48.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez es verdad	2	4.3	4.3	4.3
	Rara vez es verdad	7	14.9	14.9	19.1
	A veces es verdad	6	12.8	12.8	31.9
	A menudo es verdad	10	21.3	21.3	53.2
	Muy a menudo es verdad	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	A veces es verdad	3	6.4	6.4	14.9
	A menudo es verdad	18	38.3	38.3	53.2
	Muy a menudo es verdad	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	



**“Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo que tengo aquí”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	Rara vez es verdad	1	2.1	2.1	10.6
	A veces es verdad	11	23.4	23.4	34.0
	A menudo es verdad	15	31.9	31.9	66.0
	Muy a menudo es verdad	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar los beneficios que tengo aquí”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy rara vez es verdad	1	2.1	2.1	2.1
	Rara vez es verdad	1	2.1	2.1	4.3
	A veces es verdad	13	27.7	27.7	31.9
	A menudo es verdad	11	23.4	23.4	55.3
	Muy a menudo es verdad	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	8	17.0	17.0	17.0
	A menudo es verdad	28	59.6	59.6	76.6
	Muy a menudo es verdad	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	A veces es verdad	3	6.4	6.4	14.9
	A menudo es verdad	22	46.8	46.8	61.7
	Muy a menudo es verdad	18	38.3	38.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Esta empresa se merece mi lealtad”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces es verdad	2	4.3	4.3	4.3
	A menudo es verdad	15	31.9	31.9	36.2
	Muy a menudo es verdad	30	63.8	63.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	A veces es verdad	5	10.6	10.6	19.1
	A menudo es verdad	13	27.7	27.7	46.8
	Muy a menudo es verdad	25	53.2	53.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**“Creo que le debo mucho a esta empresa”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez es verdad	4	8.5	8.5	8.5
	A veces es verdad	11	23.4	23.4	31.9
	A menudo es verdad	16	34.0	34.0	66.0
	Muy a menudo es verdad	16	34.0	34.0	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

## Definición de términos

- **Compromiso laboral:** Robbins (2004) explica que “el compromiso laboral es una forma de actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es un estado en el que un trabajador se identifica con su organización, con las metas y sus objetivos y desea seguir formando parte de ella”.
- **Trabajador(a):** Persona que tiene un trabajo retribuido. adj. Que trabaja.
- **Clima laboral:** según Chiavenato (2009) “está constituido por un clima interno o atmosfera psicológica con características propias de cada organización, el cual se relacionada con la búsqueda de la satisfacción y de las necesidades de los trabajadores de una organización, esta puede ser de un aspecto que traiga éxito o productividad o lo contrario dependiendo de las características satisfactorias del trabajador y organización”.
- **Reconocimiento:** Es la acción y el efecto de reconocer esfuerzos o méritos por parte de una persona, en cuanto mayor sea el esfuerzo y el trabajo se espera mayor reconocimiento, esta relacionado con la gratitud.
- **Satisfacción laboral:** Según Garrido (2006) “la satisfacción laboral es una respuesta o demostración que permite desarrollar una evaluación positiva o negativa hacia el trabajo que realiza un trabajador; lo cual conlleva a determinar y formular antecedente del comportamiento de las personas en la organización”.
- **Indicadores del bajo compromiso laboral**

Según Amorós (2007) “existen diferentes indicadores donde se puede evidenciar la carencia de compromiso laboral hacia la organización”.

**Rotación:** “Relacionada al retiro voluntario de los trabajadores, del despido y pérdida de los trabajadores, en base de ello se requiere cubrir los puestos ausentes, para las organizaciones este ingreso y salida de personal trae pérdidas económicas y de tiempo, ya que para una nueva contratación se requiere una convocatoria y evaluación así como una adaptación y capacitación que requerirá tiempo, bajo estos conceptos la

rotación de trabajadores puede ayudar a la búsqueda de nuevos talentos pero solo si esta se justifica ya que este proceso recaba perder muchos recursos, así como generar un clima incómodo para los demás integrantes de la organización”.

**Ausentismo:** “Inasistencias por parte de los trabajadores, ya sea por justificación o no, este indicador no trae ningún beneficio a la organización, ante una ausencia del trabajador se pierde continuidad productiva y estancamiento general en la organización, cabe recordar que el ausentismo es una herramienta que pueden ser usadas por las organizaciones para mejorar la productividad de un trabajador bajo análisis correlacional de trabajador y organización puede mejorar la productividad y ánimo del trabajador, los ausentismos generales pueden darse por motivos de salud en general”.

**Baja productividad:** “Este indicador demuestra la baja productividad de los trabajadores esta generalmente es consecuencia de un bajo compromiso laboral, satisfacción laboral, dichas organizaciones no pueden lograr alcanzar sus objetivo y metas, bajo este concepto cabe recordar que las organizaciones tiene la obligación de designar el personal adecuado para cada actividad ya que un trabajador se vuelve improductivo debido a que sus habilidades y cualidades no concuerdan con la actividad que realiza”.

**Satisfacción en el trabajo:** “La actitud que demuestra el trabajador con su trabajo y está relacionada con el compromiso laboral ya que ante una ausencia de satisfacción no hay un compromiso de los trabajadores, este indicador está relacionado con la rotación y ausentismo de los trabajadores”.